

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA
MOVITECH GUAVIARE BAJO LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA
NORMA NTC ISO 9001:2015.**

TRABAJO DE GRADO

**YADIRA RODRIGUEZ CORONADO
COD: 523040304**

**ANDREA DEL PILAR MORALES APONTE
COD: 5230403**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
CERES MAKU
ADMINISTRACION FINANCIERA
SAN JOSE DEL GUAVIARE
2016**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA
MOVITECH GUAVIARE BAJO LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA
NORMA NTC ISO 9001:2015.**

TRABAJO DE GRADO

**YADIRA RODRIGUEZ CORONADO
COD: 523040304**

**ANDREA DEL PILAR MORALES APONTE
COD: 523040333**

**TUTOR
ROIMAN ARTURO SASTOQUE GUZMAN
INGENIERO DE SISTEMAS
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
CERES MAKU
ADMINISTRACION FINANCIERA
SAN JOSE DEL GUAVIARE
2016**

NOTA DE ACEPTACION

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

San José del Guaviare (26, noviembre, 2016)

AGRADECIMIENTOS

YADIRA RODRIGUEZ CORONADO

Quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad. Porque gracias a ellos he llegado a realizar una de mis grandes metas.

ANDREA DEL PILAR MORALES APONTE

A mi madre ya que para ella es un sueño cumplido, a mis hijos Santiago y Samuel quien son mi razón de vivir y quienes hacen que cada día quiera seguir creciendo como persona y como profesional, a mi esposo José Andrés por el apoyo incondicional que me brinda para mi formación académica, a cada uno de mis docentes por transmitir sus conocimientos y hacer que cada día me guste más esta carrera como Administrador Financiero, a Dios y la virgen María por brindarme la sabiduría y conocimiento para terminar cada semestre y por no dejarme desfallecer en este camino.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Formulación del problema	8
Justificación.....	9
Objetivos.....	10
Marco teórico.....	11-12-13
Misión.....	14
Visión.....	14
Matriz DOFA.....	14 – 15
Necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	15 -16
Alcance del sistema de gestión de calidad.....	16
Mapa de procesos.....	17 – 18 - 19
Caracterización de los procesos.....	19 – 20 - 21
Política de calidad.....	22

Objetivos de calidad.....	22
Matriz de responsabilidades	23
Cargos y autoridades.....	24-25-26
Mapa de riesgos de los procesos	27
Indicadores de gestión.....	28
Conclusiones.....	29
Recomendaciones.....	30
Biografía o referencias	31

LISTA DE FIGURAS Y TABLAS

	Pág.
Matriz D.O.F.A.....	14 – 15
Necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	15 – 16
Mapa de procesos.....	17
Caracterización de los procesos	20 - 21
Matriz de responsabilidades y autoridades	23
.	
Cargos y funciones.....	24 – 25 – 26
Mapa de riesgos de los procesos.....	27

FORMULACION DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que la economía de la región es de carácter variable y cerrada, es difícil la implementación de grandes empresas en esta parte del país; sin embargo el continuo crecimiento del sector de las comunicaciones, ha permitido el surgimiento de múltiples puntos de distribución de telefonía móvil, accesorios y repuestos, en el departamento; de igual forma hay que tener en cuenta que al ser una región en vía de desarrollo y siendo el punto de contacto económico más cercano la ciudad de Villavicencio lo cual hace que muchos empresarios se inclinen por este tipo de negocio, así que ante el crecimiento de la competencia de esta actividad comercial, los empresarios deben buscar alternativas que les permita ser más competitivos, por tal razón para la empresa MOVITECH GUAVIARE el implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 le da un valor agregado frente a las otras empresas que se dedican a esta actividad comercial, ya que lo que buscan las empresas es la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos, además las organizaciones garantizan ofrecer productos y servicios que cumplan con lo que el cliente requiere y al tener esta certificación le da prestigio y calidad.

El principal beneficio de este análisis es que al realizar el diagnóstico y tener este proyecto basado en el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, le facilitamos a dicha empresa la implementación de este sistema además le damos recomendaciones adicionales en cuanto a procesos que la empresa no maneja pero que al requerirlos ya están desarrollados.

JUSTIFICACIÓN

Para la realización de este trabajo final del seminario de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, se tomó como referencia el establecimiento comercial MOVITECH GUAVIARE, ya que como empresa no cuenta con dicho sistema lo que nos permite efectuar una propuesta del Diseño de SGC, para ello se investigó y se analizó dicha empresa teniendo en cuenta los procesos que maneja y la forma como se realizan las actividades comerciales, para así estructurar este trabajo.

Además, al realizar el diagnóstico inicial nos da un punto de partida para analizar la situación actual de la empresa en materia de calidad, permitiendo sugerir a la empresa MOVITECH GUAVIARE la estructuración de los procesos de calidad para mejora del desarrollo de las actividades, identificar el análisis de contexto por medio de la matriz DOFA, plantear una política de calidad y objetivos de calidad lo cual nos permite brindarle al propietario de la empresa un diagnóstico para detectar donde la empresa está fallando y donde tiene que realizar correcciones o mejoras para así lograr desarrollar lo que se propone.

OBJETIVO GENERAL

Realizar y proponer el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa MOVITECH GUAVIARE bajo los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar información de los procesos de la empresa MOVITECH GUAVIARE basada en la norma ISO 9001:2015 para estructurar y diseñar el sistema de gestión de calidad.
- Realizar un análisis de la empresa MOVITECH GUAVIARE para identificar si cumple con la normatividad del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.
- Identificar las fortalezas y debilidades de la organización en la adaptación de la norma ISO 9001:2015.

MARCO TEORICO

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan para cumplir los requerimientos de calidad que una empresa requiere para satisfacer a sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada. Los estándares internacionales favorecen ya que aumentan la seguridad de los productos y servicios que usamos diariamente. Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales, los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por asociaciones que trabajaron en unión, creando así estándares de calidad, con el fin de inspeccionar y gestionar eficazmente los procesos y recursos de las organizaciones, de igual forma la calidad es un mecanismo que utilizan las empresa para competir entre ellas, ya que les permite tener un valor agregado sobre estas.

Aunque la economía ha sufrido cambios a aumentado el interés por enfocarse en la calidad de los procesos, es por ello que actualmente las organizaciones buscan incluir modelos de mejora continua implementándolos entre los grupos de trabajo, realizando auditorías internas y externas, realizando capacitaciones y actualizaciones a los trabajadores para que tengan una formación que le permita ser más eficaces y cumplan con los objetivos de calidad de la organización.

Es por esto que la implementación de la norma ISO 9001 en las organizaciones le da un reconocimiento a nivel internacional, ventaja con la competencia, mantenerse en el mercado, conocer los riesgos, les facilita a los altos mandos el logro de objetivos y se está convirtiendo en un requisito indispensable de fortalecimiento de la organización, estos componentes permiten que las empresas tengan un mejor posicionamiento dentro del mercado para ofrecer productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad y logren la satisfacción de los clientes.

La empresa MOVITECH GUAVIARE nació hace 11 años como una idea de negocio de persona natural con una actividad económica dedicada a la comercialización de todos los servicios relacionados con la telefonía móvil, inicialmente solo contaba con un administrador y un vendedor, luego de 4 años vieron que la oportunidad de negocio era rentable y así ampliaron los servicios, pero siempre conservando el reconocimiento en el departamento del Guaviare por

la calidad del servicio, seriedad y cumplimiento, además actualmente la empresa genera 8 empleos fijos los cuales han contribuido a el posicionamiento que tiene la misma.

Si bien es importante hablar un poco sobre la historia de nuestra entidad, debemos retomar la parte teórica; base principal de esta sección del trabajo. Por un lado, debemos considerar algunos principios que fundamentan la importancia de la calidad, para ello basta con mencionar algunos de los 14 principios postulados por Deming como lo son:

- Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.
- Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo del supervisor debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
- Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.

Los cuales nos sirvieron de base para ver la importancia de la aplicación de aspectos clave como la política de calidad, la matriz de responsabilidades y cargos y el mapa de procesos respectivamente. Igualmente, otros argumentos válidos de este autor nos permitieron explicar a la gerencia cuales son las falencias que se presentan al no poseer un sistema de gestión de calidad, como lo son las que podemos encontrar en las siete enfermedades mortales de la gerencia y los obstáculos de la misma; si bien muchas de estas son muy aplicables en el mundo empresarial, optamos por tomar las siguientes:

- Confiar en la inspección de calidad en lugar de mejorar la calidad del producto. Centrarse únicamente en la mejora de los procesos e inspección de la calidad en lugar de mejorar también constantemente el diseño y calidad de los productos.
- Excusas tal como «nuestros problemas son diferentes». La dirección de la empresa se excusa indicando que sus propios problemas son diferentes a los de otras compañías.
- Falta de constancia en los propósitos. Las empresas se suelen centrar en los dividendos trimestrales en lugar de la mejora continua de los procesos, productos y servicios.

Falencias que nos permitieron sustentar la viabilidad de implementar un sistema de gestión de calidad frente a la gerencia y a su vez explicaban por qué se hace necesario establecer unas directrices claras para la empresa, las cuales en este documento se vieron representados en los objetivos de calidad. Igualmente, el manejo de excusas como las mencionadas en las 7 enfermedades mortales de la gerencia, deben ser abordadas con soluciones dinámicas para la gerencia como lo es la identificación de las partes interesadas y sus respectivas necesidades y expectativas, así mismo la realización de la matriz DOFA.

Esta propuesta para la empresa MOVITECH GUAVIARE está basada en la norma NTC ISO 9001:2015 que define los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, La norma ISO 9001:2008 solicitaba seis procedimientos obligatorios pero la ISO 9001:2015 no los solicita. La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es un organismo que se ha preocupado por impulsar la cultura de la calidad en el mundo, ya que les proporciona a las organizaciones normatividad que les permita adecuar los procesos para lograr la efectividad y el fortalecimiento empresarial.

En este sentido, vemos que la estructuración y diseño de este documento le permite a la empresa MOVITECH GUAVIARE tener una herramienta para realizar el proceso de certificación de Sistema de gestión de la calidad norma ISO 9001, este proceso consta de dos etapas, la primera es el análisis de los documentos del SGC y una visita al cliente a certificar con el fin de analizar la organización, el conocimiento que tienen de la norma y la preparación para enfrentar la siguiente etapa; la segunda etapa es una visita de auditoria de forma detallada, evaluación y conocimiento de la implementación en las áreas que van a estar involucradas en el alcance del sistema de gestión de la calidad y los requerimientos determinados en dicho sistema, también se debe contar con un presupuesto para la solicitud de la certificación, esto después de ser aprobada la documentación.

MISIÓN

Somos MOVITECH GUAVIARE, una empresa privada dedicada a la comercialización y distribución de productos (equipos, accesorios y repuestos) de telefonía móvil en el departamento del Guaviare; orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes con una atención de calidad, brindando un servicio oportuno y con responsabilidad.

VISIÓN

Para el año 2020 nos posicionaremos como la empresa líder en la comercialización de productos de telefonía móvil en los departamentos del Guaviare, Guainía y Vaupés, convirtiéndonos en un referente empresarial a nivel nacional, por nuestra eficiencia y calidad.

ANALISIS DE CONTEXTO

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- No existe manejo de inventario.- No registra gastos, ni ventas diarias.- No existe una estrategia de marketing definida.- Falta de innovación.	<ul style="list-style-type: none">- Ofrecer marcas reconocidas y que den garantía al cliente.- Clientes potenciales de celulares de alta gama.- Ampliar el número de Proveedores y productos de buena calidad.

FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Seriedad y cumplimiento. - Trayectoria en el ámbito. - Confiabilidad en la información. - Conocimiento y manejo de software especializados. - Reconocimiento por garantía y legalidad. - Ubicación estratégica zona comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia desleal. - Informalidad. - Equipos celulares que imitan equipos originales. - Nuevas reglamentaciones de este mercado. - Falta de actualización de software.

IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
CLIENTE	<p>Variedad de equipos celulares.</p> <p>Garantía.</p> <p>Entrega de equipos en servicio técnico en plazo establecido.</p>	<p>Precios asequibles.</p> <p>Encontrar repuestos originales y económicos.</p>
PROVEEDORES	<p>Responsabilidad con la marca.</p> <p>Permanencia en la compra</p>	<p>Pago de facturas en los tiempos acordados.</p> <p>Mayor compra de mercancías.</p>

	de mercancías.	
ACCIONISTAS	Incrementar las ventas. Disminuir los gastos y costos.	Incrementar las utilidades. Sostenimiento en el mercado.
VECINOS	Horario adecuado. Mejorar el parqueo de motos y carros frente a los locales.	Que se mejore el parqueo de forma definitiva, para la comodidad de nuestros clientes.
GOBIERNO	Que se aumente la tributación. Formalización de la empresa. Cumplir con la normatividad.	Que aumenten las ventas para poder tributar. Cumplir con las formalizaciones, y la normatividad que decreta del estado. La empresa genere empleos formales.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Todos los procesos involucrados en el servicio de venta y post venta de elementos para la telefonía móvil.

MAPA DE PROCESOS

- ❖ **Procesos estratégicos:** Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización.
- ❖ **Procesos misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- ❖ **Procesos de apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- ❖ **Procesos de evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

Este es el mapa de procesos que se le sugiere a la empresa MOVITECH GUAVIARE basado en la norma ISO 9001:2015.



Proceso estratégico

- ❖ **Planeación Estratégica:** Este proceso se encargan de realizar planes estratégicos, implementación de la visión, misión, objetivos y evaluar las decisiones que les permiten alcanzar sus objetivos resultados.
- ❖ **Gestión del sistema de calidad:** Es un proceso fundamental para la empresa ya que se encarga del buen manejo de los procedimientos e incrementa la eficiencia, por medio del seguimiento y cumplimiento de los procesos y las auditorias.

Proceso Misional

- ❖ **Gestión de la información:** Es el encargado de la recopilación y cuidado de la información, lo cual le permite suministrar recursos necesarios al proceso estratégico para la toma de decisiones, además proporcionarles a las demás áreas información ordenada que le permita mejorar los productos y servicios de la empresa.
- ❖ **Venta y Post Venta:** Este proceso comprende la actividad económica a la cual se dedica la empresa y es allí donde existe el contacto con el cliente, se realiza las estrategias de ventas, capacitaciones, análisis de ventas, seguimiento a los clientes y atención de garantías.

Proceso Apoyo

- ❖ **Compras y Proveedores:** Este proceso se encarga de realizar los inventarios de los productos para así realizar las compras a los proveedores, pagos y devoluciones.
- ❖ **Gestión Administrativa y Financiera:** Es el proceso que comprende las áreas encargadas de las funciones de talento humano, afiliación y retiro de prestaciones sociales, información contable y financiera, pagos de servicios públicos, nómina y pagos de facturas.

- ❖ **Evaluación de la gestión Institucional:** Este proceso realizar la evaluación de las acciones de las áreas de la organización, para garantizar el cumplimiento de su misión y objetivos, manteniendo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y responsabilidad en el ejercicio comercial.

PROCESOS

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO: MISIONAL

NOMBRE DEL PROCESO: VENTA Y POST VENTA

OBJETIVO: Propender por el sostenimiento financiero de la empresa y la satisfacción de los clientes.

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS: Área Comercial.

LIDER DEL PROCESO: Gerente.

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO				INTERNOS	EXTERNOS
PLANEAR						
ALMACEN		INVENTARIO DE EQUIPOS Y ACCESORIOS	DETERMINAR LAS PROMOCIONES QUE VAN A SER OFRECIDAS A LOS CLIENTES	OFERTAS DEL MES	DIRECTOR COMERCIAL VENDEDORES	CLIENTES
	CLIENTES	SOLICITUD DE GARANTIA	REALIZAR LA PLANEACIÓN PARA DAR LAS GARANTIAS SOLICITADAS POR EL CLIENTE	CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DE GARANTIAS	DIRECTOR COMERCIAL	PROVEEDORES CLIENTES
HACER						
DIRECTOR COMERCIAL		NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.	REALIZAR CAPACITACIONES ACERCA DE LOS PRODUCTOS, EQUIPOS Y SERVICIOS	CONOCIMIENTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	VENDEDORES DIRECTOR COMERCIAL	
	VENDEDORES	ATENCION APROPIADA Y DE CALIDAD	PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO A LAS NECESIDADES QUE PRESENTE	FACTURA DE VENTA	DIRECTOR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CLIENTES
AREA DE SITEMAS		RECIBIR LA INFORMACION DEL CLIENTE	MANEJAR DATOS BASICOS DE LOS CLIENTES PARA REALIZAR SIGUIIMIENTO DE LA POST VENTA	LISTADO DE CLIENTES Y POSIBLES CLIENTES.	DIRECTOR COMERCIAL	CLIENTES
VERIFICAR						
ALMACEN	PROVEEDORE S	PRECIOS A CORDE AL MERCADO	VERIFICAR PRECIOS DE PROVEEDORES Y DE LA COMPETENCIA PARA ASI ESTABLECER PRECIOS DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRECIOS COMPETITIVOS	GERENTE	CLIENTES

ALMACEN		VERIFICAR LA ROTACION DE MERCANCIA	MANTENER ORGANIZADO Y ACTUALIZADO EL INVENTARIO DE PRODUCTOS Y EQUIPOS	INFORMACION DE LA MERCANCIA DISPONIBLE Y FALTANTE	VENDEDORES	PROVEEDORES
DIRECTOR COMERCIAL		SELECCIONAR CLIENTES POR SERVICIO O PRODUCTO	REALIZAR ENCUESTAS TELEFONICAS DE SATISFACCION	POSIBLES VENTAS, OBTENCION DE INFORMACION	AREA DE SISTEMAS	CLIENTES
ADM. Y FINANCIERO ALMACEN		INFORMACION DE FACTURACION E INVENTARIOS	EVALUAR LOS NIVELES DE VENTAS MENSUALES	MEDIR LA RENTABILIDAD DE LAS VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	GERENTE	
ACTUAR						
ADM. Y FINANCIERO		OPORTUNIDADES DE MEJORA DE AUTOEVALUACIÓN. INFORMES DE GESTIÓN. INFORMES DE AUDITORIAS.	ELABORAR E IMPLEMENTAR PLANES DE MEJORAMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA.	PLANES DE MEJORAMIENTO PROCESO/INSTITUCIONAL.	GERENTE	ENTES DE CONTROL
GERENTE. ADM. Y FINANCIERO		PLANES DE MEJORAMIENTO.	GESTIONAR EL MEJORAMIENTO CONTINUO	MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	TODOS LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCESOS	

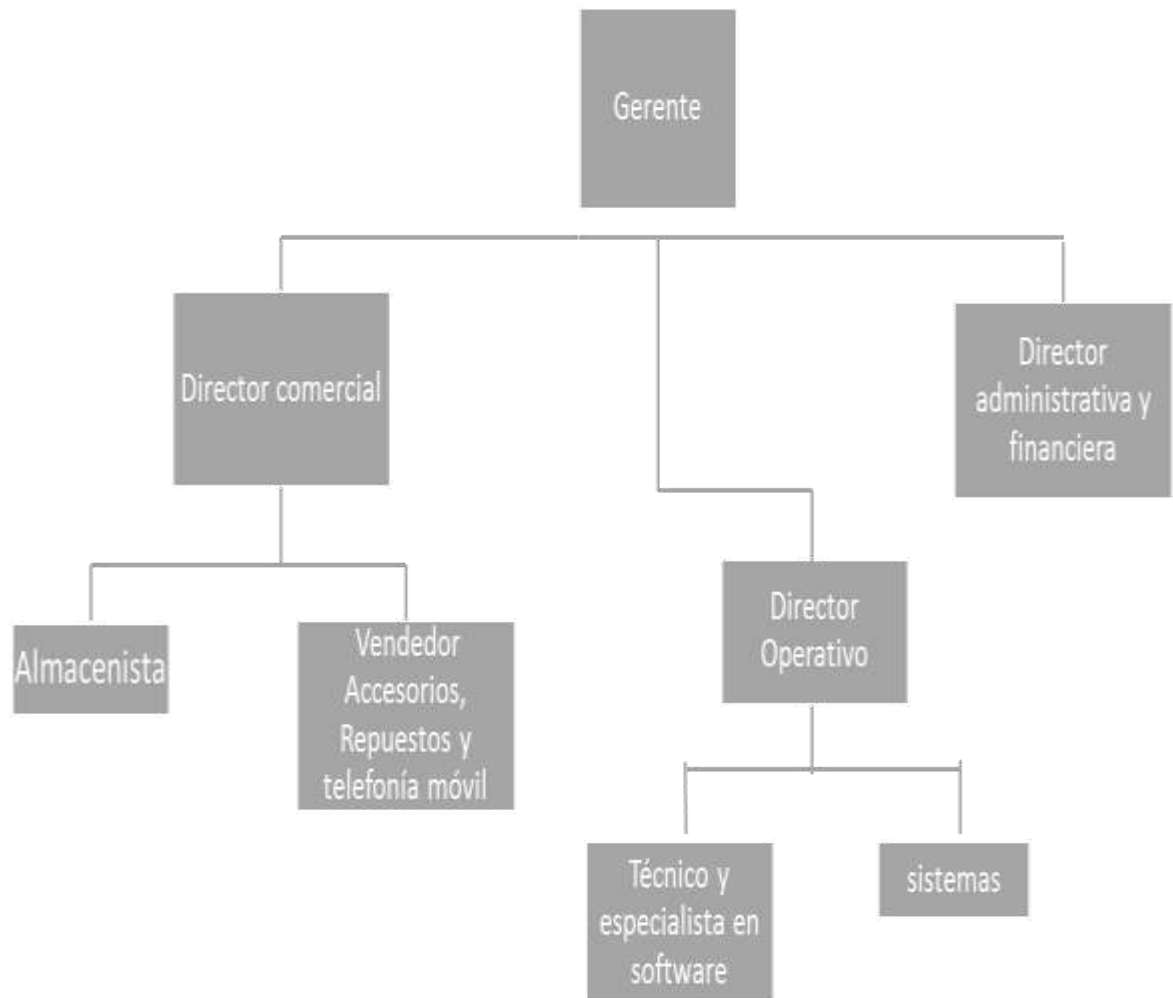
POLITICA DE CALIDAD

En MOVITECH GUAVIARE nos comprometemos a ser una empresa líder en los servicios asociados con la telefonía móvil, brindando asesoría especializada, productos y servicios garantizados y de alta calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- ❖ Reducir a 15 días hábiles el proceso de atención de garantías a los clientes para el segundo trimestre del 2017.
- ❖ Para el primer semestre de 2017, reducir a tres (3) horas el tiempo empleado para realizar el servicio técnico de equipos.
- ❖ Lograr durante el 2017 que al menos el 60% de nuestros clientes encuestados manifiesten estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio proporcionado por la empresa.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES



CARGO	FUNCIONES	AUTORIDAD
GERENTE	<ul style="list-style-type: none"> – Definir, proponer, coordinar y ejecutar las políticas de comercialización orientadas al logro de las actividades comerciales de la empresa. – Controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos. – Garantizar el cumplimiento de sus metas planteadas en la planeación estratégica, así como velar por el cumplimiento de las metas de su equipo de trabajo, haciendo seguimiento constante y apoyando la gestión. – Organizar, supervisar y medir el desarrollo de políticas, procedimientos y objetivos de promoción y venta de los servicios que ofrece la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones. - Reuniones con los socios. - Firma los cheques. - Da la orden de compra a proveedores.
DIRECTOR COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> – Conocer el mercado y tomar las medidas necesarias para que el negocio funcione con éxito. – Ejecuta y controla los planes comerciales de la empresa. – Posicionar los productos y servicios. – Organizar y dirigir el equipo comercial, reclutando, formando y motivando al mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> – Atender a los clientes especiales. – Autorizar las ordenes de compras. - Realizar promociones y eventos. - Realizar capacitaciones al personal. - Realizar devoluciones de los productos.
ALMACENISTA	<ul style="list-style-type: none"> – Suministrar los elementos que le sean requeridos por el personal autorizado. – Recibir e inventariar los materiales y elementos que ingresen al almacén. – Llevar el registro de inventario de los elementos. – Solicitar las cotizaciones de adquisiciones cuando 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar órdenes de compra. - Establecer los mecanismos de solicitud y entrega de materiales. - Enviar y recibir las garantías.

	<p>éstas sean requeridas.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Elaborar y/o actualizar la lista de proveedores. – Elaborar y mantener al día los inventarios en libros. 	
VENDEDOR DE ACCESORIOS REPUESTOS Y TELEFONÍA MÓVIL	<ul style="list-style-type: none"> – Tomar los pedidos de los clientes. – Tomar inventario de productos de los clientes. – Asesorar a los clientes en la venta. – Informar sobre las actividades promocionales a los clientes. – Atender y ofrecer a los clientes información sobre los productos. – Elaboración de estadísticas e informes de ventas. – Canalizar las necesidades del cliente. – Acordar con el cliente las condiciones de la venta (tiempo de entrega, condiciones de pago, validez de la oferta etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> – Manejar la Caja Menor. – Apertura y seguimiento de nuevos clientes potenciales. – Elaborar los cálculos necesarios y presentar cotizaciones a los clientes. – Asegurar la entrega de los productos.
DIRECTOR OPERATIVO	<ul style="list-style-type: none"> – Satisfacer las necesidades de los clientes en relación a los servicios que provee la empresa. – Propone políticas y criterios para la aplicación de nuevas tecnologías para la gestión de su área. – Responsable de aplicar la reglamentación operativa portuaria que asegure el correcto funcionamiento del sistema. – Responsable de la administración de las áreas comunes. 	<ul style="list-style-type: none"> – Verificar la calidad de accesorios y repuestos. – Establecer los tiempos de entrega de equipos en mantenimiento.
TÉCNICO ESPECIALISTA EN SOFTWARE Y SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> – Responder por el mantenimiento, seguridad e integridad de los elementos confiados a su cuidado. – Realizar mantenimiento correctivo y preventivo de los componentes tecnológicos de la Institución – Brindar asistencia técnica, administrativa y 	

	<p>operativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Instalar, reparar y responder por el mantenimiento de los servicios y equipos a su cargo. – Cuidar y proteger información que le sea asignada por los clientes. 	
<p>DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Planear las estrategias financieras de flujo de caja (periódicamente). – Responder ante la Gerencia, por la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos de la empresa. – Responder por la elaboración y presentación oportuna ante la Gerencia de los estados financieros. – Elaborar los informes de gestión que solicite la Gerencia. – Definir y aplicar los parámetros para el presupuesto de ingresos, gastos y compra de activos, de acuerdo con las políticas definidas por Gerencia. – Establecer las metas de los indicadores de gestión definidos para el área, y efectuar seguimiento al cumplimiento de los mismos. – Establecer las medidas requeridas para garantizar la protección de los recursos y activos de la empresa, evitando su uso inadecuado. – Coordinar el manejo y actualización del inventario de los materiales, suministros y bienes utilizados por la empresa. – Atender las quejas de los empleados, clientes y proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> – Autoriza pagos de nómina. – Realiza procesos de contratación. – Controlar y autorizar la adquisición de bienes y servicios, controlar su suministro, almacenamiento, distribución y uso. – Planear y proyectar el presupuesto de pagos de la empresa.

MAPA DE RIESGOS DE LOS PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS O CONSECUENCIAS	PROB (P)	IMP (I)	EVALUACION DE ZONA DE RIESGO (P*I)	ACCIONES A EMPRENDER
Venta y post venta	Reducción de ventas	Aumento de la competencia	Dificultad para pago de nómina y gastos	3	3	ALTA	Realizar ofertas de productos.
Venta y post venta	Implementación de la ley de homologación	Disminución en la adquisición de equipos celulares	Disminución de inventario Reducción en las ventas	4	4	EXTREMA	Buscar proveedores de otros departamentos. Comprar equipos en las bodegas de claro.
Gestión de la información	Perdida de la información de los clientes	Mal estado del equipo donde guardan la información	Pérdida de clientes potenciales Mala imagen Disminución en ventas	3	3	ALTA	Implementación de un software para el manejo adecuado de base de datos.

INDICADORES DE GESTION DE LOS PROCESOS

❖ TIEMPO DE GARANTIA

Tiempo de garantía por cliente (TGC)= Número de días hábiles transcurridos entre la fecha de radicación de la garantía y la fecha de entrega del teléfono al cliente.

Tiempo promedio de atención de garantías= Sumatoria de los TGC obtenidos en el periodo que se está midiendo / Número de garantías solicitadas en el periodo que se está midiendo.

- Crítico: ≥ 18 Días.
- Aceptable: > 15 Días y < 18 Días.
- Óptimo: ≤ 15 Días.

❖ TIEMPO SERVICIO TÉCNICO

Tiempo de servicio técnico por cliente (TSTC)= Número de horas empleadas para realizar el servicio técnico a cada cliente.

Tiempo promedio de realización de los servicios técnicos= Sumatoria de los TSTC obtenidos en el periodo que se está midiendo / Número de servicios técnicos realizados en el periodo que se está midiendo.

- Crítico: ≥ 5 Horas.
- Aceptable: > 3 Horas y < 5 Horas.
- Óptimo: ≤ 3 Horas.

❖ CALIDAD DEL SERVICIO

$$\frac{\text{No. CLIENTES QUE CALIFICAN ESTAR SATISFECHOS O MUY SATISFECHOS}}{\text{No. DE CLIENTES ENCUESTADOS}} * 100\%$$

- Crítico: $\leq 60\%$
- Aceptable: $> 40\%$ y $< 60\%$
- Óptimo: $\geq 60\%$

CONCLUSIONES

- ❖ La empresa MOVITECH GUAVIARE actualmente no cuenta con un modelo de sistema de gestión de la calidad ni una estructura de los procesos que realiza la organización en la realización de sus actividades comerciales, lo cual refleja una serie de fallas que se vienen presentando al interior de la empresa.
- ❖ La empresa MOVITECH GUAVIARE puede tomar como referencia los datos que se plasmaron en este documento ya que fue el resultado del estudio y análisis que se le realizó para recopilar toda la información necesaria para la estructuración del modelo de sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.
- ❖ Este modelo de sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 al implementarlo le permite a la empresa MOVITECH GUAVIARE la creación de Sistemas de Medición de la satisfacción del cliente, con estudios periódicos que evalúen el grado de satisfacción, y la mejora continua de los procesos de la organización, para prestar un servicio eficiente.

RECOMENDACIONES

- ❖ Optimizar el manejo interno de la organización, incorporar una estructura organizacional de acuerdo a la actividad económica a la que se dedica la empresa.
- ❖ Ya que la organización se preocupa por mantener y ofrecer productos y servicios de calidad es importante que conozca la norma ISO 9001 y todos los beneficios que le ofrece a nivel empresarial.
- ❖ Tener en cuenta este diseño de sistema de gestión de calidad, bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en la empresa MOVITECH GUAVIARE y ser pionera en su actividad comercial en la implementación de dicho sistema en el Guaviare.

BIOGRAFIA O REFERENCIAS

- ❖ <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- ❖ <http://www.isorevisions.com/es/category/comprender/iso-9001-2015-cuales-son-los-principales-cambios/>
- ❖ <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>
- ❖ <http://www.icontec.org/Paginas/Mi.aspx>
- ❖ <http://www.dinero.com/pais/articulo/analisis-sobre-competencia-telefoniamovil/216682>
- ❖ <http://servicio-al-cliente58.webnode.com.co/news/venta-preventa-y-posventa/>
- ❖ <http://www.ejemplos.co/20-ejemplos-de-funciones-de-un-gerente/>
- ❖ <https://belloespecialistagutierrez.wikispaces.com/.../MANUAL+DE+FUNCIONES+Y+...>
- ❖ https://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming